



Mobile
WorldCapital
Barcelona

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA CONTRATACIÓN DE
UN SERVICIO DE CONSULTORÍA, DESARROLLO Y MANTENIMIENTO DE LOS
PROYECTOS WEB DE FUNDACIÓ BARCELONA MOBILE WORLD CAPITAL
FOUNDATION**

Exp. A/F202508/S

ÍNDICE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.....	3
1) SERVICIOS INCLUIDOS.....	3
2) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	4
3) GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO	8
3.1. CANALES DE ENTRADA DE LAS SOLICITUDES.....	9
3.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO.....	9
3.3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	9
3.4. MANTENIMIENTO RECURRENTE.....	11
3.4.1. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO RECURRENTE	11
3.4.2. CICLO DE VIDA DE UNA SOLICITUD DE MANTENIMIENTO RECURRENTE.....	14
4) GESTIÓN DEL CONTRATO	15
4.1. PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	16
4.2. GESTIÓN DEL CAMBIO.....	16
4.3. INFORMES.....	17
4.4. MODELO DE GOBIERNO	18
5) RECEPCIÓN DEL SERVICIO.....	20
5.1. PLAN DE RECEPCIÓN DEL SERVICIO	21
5.2. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO	22
6) ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	23
7) MEDIOS PERSONALES.....	25
8) CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO	29
8.1. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL CONTRATO.....	29
8.2. HORARIOS DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	29
8.3. GARANTÍA.....	29
8.4. IDIOMA.....	30
9) CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN.....	31
9.1. ENTORNO TECNOLÓGICO	31
9.2. SEGURIDAD	31
9.3. CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL	31
9.4. CONFIDENCIALIDAD.....	32
9.5. PERSONAL EXTERNO.....	32

ANEXO I: SERVICIOS WEB ACTUALES 34

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1) SERVICIOS INCLUIDOS

Todos los mantenimientos objeto de este pliego, así como las actividades a ejecutar se desarrollarán siguiendo las pautas marcadas por MWCcapital y bajo el Plan de Servicio detallado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante “PPT”), cuya gestión será supervisada por el responsable de TI del área de Innovación (en adelante “TI”) de MWCcapital.

El contratista será responsable de:

- Puesta en marcha y salida del servicio: Realización de las tareas necesarias para el conocimiento del contexto de la organización y el ecosistema de webs, la puesta en marcha del servicio con la configuración de las herramientas oportunas de gestión y seguimiento y la finalización de dicho servicio previo a la fecha de vencimiento del contrato.
- Servicio de atención a los diferentes departamentos y direcciones de MWCcapital: Servicio de atención telefónica y telemática para responder las consultas sobre cualquier cuestión que pueda surgir respecto al mantenimiento de los sitios web o nuevos desarrollos, así como el servicio de apoyo a incidencias, correctivos, perfectivos, adaptativos evolutivos y preventivos.
- Mantenimiento correctivo: Actividades propias de la operativa de resolución de incidencias.
- Mantenimiento recurrente: Mantenimiento perfectivo, adaptativo, evolutivo y preventivo, así como las actividades relacionadas con la incorporación de nuevas funcionalidades y proyectos y mejoras de los sitios webs, de sus aplicativos y de su software base.
- La documentación de cada mantenimiento realizado.
- La dirección global de extremo a extremo de las tareas y funcionalidades del contrato.
- La interlocución con el responsable del servicio de MWCcapital.
- La coordinación de los diferentes actores que intervengan en el contrato.

- La supervisión y seguimiento de las tareas detalladas en este PPT.

2) DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El contratista deberá justificar el enfoque metodológico de aplicación (cascada, iterativo, agile...) de los servicios de mantenimiento y desarrollo, que contemplarán las actividades extremo a extremo siguientes:

- **Evaluación de nuevas necesidades:** Dotación de asesoría y consultoría técnica específica al cliente.
- **Acompañamiento** en la conceptualización de nuevas páginas o nuevos sitios web tanto desde un punto de vista funcional como desde la perspectiva de marketing, contenidos, SEO o UX.
- **Análisis de requisitos (software y sistemas) / Análisis funcional:** Transformación de las necesidades y requerimientos del cliente en requisitos del software y requisitos de sistemas.
- **Diseño de la arquitectura de la solución (software y sistemas):** Transformación del análisis de los requisitos en un diseño de solución, con la organización fundamental del sistema en sus componentes y sus relaciones detectadas según requerimientos de la arquitectura corporativa técnica de datos y los principios que guiarán el diseño y su construcción.

Además, incluye el diseño de la plataforma tecnológica, su dimensionado y la propuesta de configuración técnica de cada uno de los componentes de la plataforma para garantizar el correcto funcionamiento de la aplicación según los requerimientos no funcionales exigidos (rendimiento, escalabilidad, disponibilidad, etc.).

- **Diseño detallado (software):** Transformación de los requisitos, el análisis de los requisitos y el diseño de la arquitectura en un diseño detallado en el que se refleje la estructura interna de cada uno de los elementos o componentes identificados en el diseño de la arquitectura de la solución.
- **Definición de métricas y configuración de las herramientas analíticas y de seguimiento** del software en cuanto a su uso y su audiencia, de acuerdo con los requerimientos de analítica.
- **Definición de la estrategia de posicionamiento SEO (Search Engine Optimization)** y de los requerimientos concretos para el software, en función

de los objetivos del cliente. Otras tareas de posicionamiento SEO: (keyword finding, link building, seguimiento, etc.). Creación de informes puntuales i/o recurrentes/periódicos, por ejemplo, mensual de posicionamiento y audiencia de las secciones de la web.

- **Asesoramiento web en la definición de landings pages** que garanticen la consecución con éxito de los objetivos de campaña: módulos de contenido y estructura de contenido.
- **Soporte web en la creación de las páginas web** requeridas para la consecución de las campañas (landing de registro y thank you page).
- **Construcción y Pruebas Unitarias (software)**. Desarrollo de la solución siguiendo los estándares y normativas establecidas por MWCcapital.
- **Integración de los diferentes elementos del sistema** (elementos de software o elementos de hardware, entre otros) para obtener un sistema completo que consiga satisfacer el diseño y las expectativas de MWCcapital. Configuración de formularios, maquetación y vinculación de los formularios de registro de campaña con la herramienta de e-mail marketing escogida.
- **Gestión y mantenimiento de la propiedad (propiedades) de Google Analytics**
 - Funcionalidad Agrupación de contenidos
 - Analítica e integraciones
 - Filtros y segmentaciones
 - Configuración de eventos para medir interacciones
 - Definición y configuración de Objetivos
 - Creación de cuadros de indicadores digitales con Google Analytics y Google Data Studio.
- **Gestión de la herramienta Google Tag Manager**
 - Creación de contenedores
 - Implementación de sistemas de tracking de terceros (pixels, etc.)
- **Pruebas de calificación:** El software debe poder instalarse en el entorno final y el producto integrado debe cumplir con los requisitos definidos.
- **Instalación del software o soporte a su instalación:** Incluye todas las actividades requeridas en caso de que sea necesario la paquetización y/o virtualización de la aplicación para facilitar su desarrollo y/o funcionamiento.

- **Apoyo a la aceptación del software:** Asistencia a los usuarios en la comprobación de que el software cumple con los requisitos establecidos.
- **Gestión del cambio.** Comunicación, formación y soporte tanto a nivel de los usuarios como de los servicios posteriores de soporte, principalmente a TI de MWCcapital.
- **Paso a mantenimiento y/o post-implantación:** Traspaso del código, documentación y conocimiento al proveedor que vaya a realizar el mantenimiento, en caso de que fuera otro, así como al departamento de TI de MWCcapital.
- **Documentación.** Todos los análisis, diseños, resultados de tests y pruebas, planes de gestión del cambio y material de apoyo o formación se documentarán y depositarán en una carpeta única e individual para cada mantenimiento realizado en el repositorio en la nube de MWCcapital.
- **Bases de datos:** generación, mantenimiento y consolidación de bases de datos, unificación de contactos y cualificación para la realización de las comunicaciones.
- **Soporte a la automatización de las tareas de marketing:** Consultoría y soporte técnico a las acciones de automatización de marketing para simplificar y automatizar las campañas de correo electrónico (generación de journeys), redes sociales, móviles y publicidad online, entre otros canales. Apoyo a la creación de formularios de registro de captación y su vinculación con bases de datos transversales de la compañía. Soporte a la automatización de los sistemas de cualificación de las bases de datos.
- **Seguridad:** Actualizaciones de seguridad de los sitios web para garantizar su correcto funcionamiento en navegadores y dispositivos. Eliminación contenido SPAM.
- **Asesoramiento, creación e implementación de las campañas de e-mail marketing** necesarias para las acciones de captación y fidelización requeridas por parte de cliente. Incluye:
 - o Segmentación de la BBDD a partir del público objetivo identificado.
 - o Asesorar en la definición de la *journey* para la campaña
 - o Implementación y automatización de los diferentes e-mailings que configuran la *journey* de campaña
 - o Seguimiento de la *journey* para garantizar el funcionamiento de esta.

- o Elaboración de informes de campaña
- o Asesoramiento en la definición de contenidos, estructura y elementos que configurarán los diferentes e-mailings (título, imágenes, CTAs, encabezado, etc.)

Actualmente MWCcapital utiliza Hubspot como plataforma de e-mail marketing y marketing relacional.

También se incluyen en este servicio los desarrollos realizados sobre plataformas como servicio SaaS. En este caso se entiende todo el servicio autocontenido, es decir, la contratación del servicio, su parametrización según los requerimientos técnicos y funcionales del negocio, y la administración y operación de la plataforma SaaS.

A parte de las actividades descritas anteriormente, si el desarrollo se basa en los nuevos modelos de desarrollo (DevOps, contenedores, *cloud*, etc.), también deberá realizarse, entre otros:

- Infraestructura como código.
- Automatización de pruebas y de controles de calidad y seguridad.
- Generación de indicadores técnicos de la aplicación.
- Gestión extremo a extremo de la solución de acuerdo con el modelo de gestión del servicio de MWCcapital.

Todas las actividades mencionadas se identifican con las que se realizan actualmente y, en consonancia, se consideran como el conjunto básico a realizar. Sin embargo, MWCcapital podrá incorporar, en un futuro, actividades adicionales en función de la evolución de los estándares metodológicos disponibles en la industria.

El contratista estará obligado a controlar mensualmente el nivel de esfuerzo incurrido y a emitir un aviso al responsable del contrato o a la persona que determine, informando de la asunción del 80% del importe mensual promedio del contrato. Su incremento podrá ser motivo de ampliación del contrato según lo previsto en el apartado de posibles modificaciones del contrato por causas precisas o previstas en el Pliego de Cláusulas Particulares (en adelante, “PCP”).

Los diferentes perfiles adscritos al contrato deberán realizar mensualmente, como mínimo, un número de horas de servicio en su conjunto equivalente a 2.000,00.-€.

En todo caso el contratista está obligado a asumir la resolución de todas las incidencias que se produzcan.

3) GESTIÓN DE LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

El contratista deberá disponer, durante toda la vigencia del contrato, de un tablero general del servicio tipo “Kanban”. Éste deberá actualizarse diariamente con todas las solicitudes e integrarse con el software colaborativo que MWCcapital determine en cada momento. Además, cada mantenimiento correctivo o recurrente se representará con una única tarjeta donde se indique, como mínimo:

- Nombre del mantenimiento o proyecto.
- Identificador único: Debe contener la fecha de la solicitud en formato AAAAMMDD, así como el resto de los caracteres alfanuméricos que el proveedor considere para hacerlo código unívoco. Por ejemplo, 1) una solicitud de un mantenimiento recurrente adaptativo de fecha 30 de junio de 2025 podría ser 20250630-R-000078 y 2) un correctivo en la misma fecha podría ser 20250630-C-000079.
- Nombre del solicitante.
- Departamento/Dirección/Área que lo solicita.
- Tipo:
 - Correctivo facturable (si el correctivo no queda cubierto por la garantía)
 - Correctivo no facturable (si el correctivo queda cubierto por la garantía)
 - Perfectivo
 - Adaptativo
 - Evolutivo
 - Preventivo
- Fecha y hora de la solicitud.
- Planificación en calendario.
- Esfuerzo estimado en horas y en €.
- Estado y posición que le corresponda en el tablero “Kanban” según el estado. La solicitud deberá tener como mínimo los siguientes estados posibles:
 - Solicitado: se ha hecho la solicitud al contratista
 - En análisis: se ha realizado el análisis/estimación de esfuerzo de la solicitud
 - Descartado: se ha descartado y no es facturable
 - En proceso: en desarrollo de las actividades y tareas
 - Producción: cualesquiera que sean las tareas y actividades han finalizado y, en caso de desarrollo, están en producción
 - Pendiente facturar: en producción y no facturado aún
 - Facturado: en producción y facturado
 - Cerrado: en producción y cobrado

- Para el estado “en proceso” hay que indicar además el grado de avance en porcentaje (se calcula esfuerzo realizado/esfuerzo estimado).
- Fecha prevista de finalización.

3.1. Canales de entrada de las solicitudes

El contratista proveerá los canales de entrada de las solicitudes, que incluirán como mínimo teléfono, correo electrónico e interfaz web.

El software para gestionar las solicitudes y presentar el tablero general “Kanban” serán del tipo JIRA, ASANA, MAS Planner, etc. y serán determinado por MWCcapital.

3.2. Mantenimiento correctivo

El servicio de mantenimiento correctivo hace referencia a las tareas que se ejecutarán de forma continuada con la finalidad de garantizar la disponibilidad y el correcto funcionamiento de las aplicaciones y su uso por parte de los usuarios.

El objetivo de los trabajos de mantenimiento correctivo es identificar y eliminar los posibles defectos del propio sistema o de integraciones con sistemas externos y, concretamente, aquellos que bloquean las aplicaciones o los procesos de funcionamiento. Esta identificación se produce generalmente de forma reactiva en atención a incidencias.

3.3. Gestión de incidencias

El servicio de mantenimiento correctivo incluye las actividades de recepción de la incidencia, diagnosis, corrección del código y/o la actualización de la configuración existente, las pruebas necesarias para la puesta en productivo de las modificaciones, así como la formación técnica o funcional que facilite la transferencia de conocimiento relacionado con la actividad del mantenimiento correctivo.

En el supuesto de apertura de una incidencia por parte del usuario y que finalmente no se corresponda con un incidental, el proveedor deberá dar respuesta al usuario en el plazo máximo acordado en la ANS, aunque no contará como correctivo para el cálculo del nivel de servicio (ANS).

Durante toda la vigencia y ejecución del contrato, los mantenimientos atendidos por este servicio deberán cumplir el siguiente ciclo de vida:

- 1) Comunicación de MWCcapital al contratista de la incidencia y la urgencia (normal o crítica).

2) Creación de la tarjeta de servicio en el tablero “Kanban general” por parte del contratista.

3) Análisis técnico previo de la necesidad y evaluación previa de los esfuerzos necesarios para atenderla, por parte del contratista, detallando en un único documento de trabajo:

- i. Análisis técnico
- ii. Planificación y estimación de esfuerzo (horas) y consumo correspondiente al importe de adjudicación del contrato en € y en porcentaje total.
- iii. La metodología a seguir para el desarrollo y la gestión particular de este mantenimiento correctivo, adicional en el tablero “Kanban” particular e individual de este mantenimiento.
- iv. Las entregas parciales/finales

4) MWCcapital analizará la valoración y el plan presentado:

- a. En caso de conformidad dará aprobación al inicio de los trabajos con las condiciones de ejecución y planificación propuesta por el contratista. Esta aprobación requerirá el visto bueno del usuario que realizó la solicitud, así como del responsable TI de MWCcapital o su delegado. El responsable TI de MWCcapital y su posible delegados o delegados deberán quedar definidos en la puesta en marcha del contrato y podrán variar a lo largo de la vida del contrato.
- b. En caso de identificar alguna necesidad de aclaración, se resolverá con el contratista hasta resolverlo. En caso de no ser aceptada por MWCcapital, ya sea por valoración o por planificación, el proveedor estará obligado a presentar una nueva valoración/planificación, y estará sujeto a la ANS “Tiempo de Análisis y Planificación” (ver apartado 5 *Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)*).
- c. El contratista creará para el seguimiento y gestión de las tareas y actividades, un tablero “Kanban” individual por cada solicitud aprobada por MWCcapital e iniciará la ejecución de la solicitud según la planificación aprobada.
- d. El contratista realizará las actividades o tareas del mantenimiento. Así, en caso de detección de desviaciones sobre la planificación o la estimación de esfuerzo independientemente de la causa (causas endógenas, exógenas, modificación de requisitos etc.), se deberán

realizar las modificaciones correspondientes a esta planificación, procediendo a una nueva iteración del ciclo y en caso de que la estimación de esfuerzo o la planificación supere en un 10% a la inicial, será obligatorio crear un nuevo mantenimiento que sustituirá complementará al actual

- e. El contratista recogerá la aceptación explícita de MWCcapital al mantenimiento realizado en forma, tiempo y coste.

3.4. Mantenimiento recurrente

El servicio de mantenimiento recurrente hace referencia a la adecuación de la infraestructura y las aplicaciones a los constantes cambios en los sistemas y procesos, a las nuevas necesidades y a las solicitudes de mejoras funcionales.

3.4.1. Servicios de mantenimiento recurrente

Desarrollo de evolutivos motivados por cambios normativos

Hacen referencia a aquellas acciones necesarias para poder garantizar que los sistemas se adapten a la legalidad vigente en cada momento. Así, el contratista está obligado a asumir la realización de todos los trabajos necesarios para adaptar los sistemas de información objeto del contrato a los cambios legales a los que se vean afectados durante la duración del mismo.

Un ejemplo de este punto es el de las adaptaciones necesarias para la adaptación de la ley de protección de datos personales, que afecta al tratamiento de los datos de los programadores y a la conservación de trazas de sistema (*logs*).

Desarrollo de evolutivos motivado por actualizaciones tecnológicas

Son las modificaciones motivadas por actualizaciones en el entorno en el que el sistema opera y que se hacen para evitar la obsolescencia tecnológica y el mantenimiento actualizado del software.

Se consideran actualizaciones tecnológicas, por ejemplo, los cambios de configuración del hardware, el software de base, los gestores de base de datos, comunicaciones, la aplicación de actualizaciones de sistema periódicas, etc.

Así, será obligación del contratista la realización de las actualizaciones tecnológicas de las aplicaciones del contrato en las últimas versiones de los productos base que se utilicen como componentes, entre los que se destacan los entornos de gestores

de base de datos, servidores de aplicaciones, servidores de web e intérpretes de código.

Evolución de la infraestructura, la arquitectura web y evolutivos del *framework multisite* de MWCcapital

Son las modificaciones motivadas con el fin de actualizar la arquitectura, racionalizar la infraestructura y aplicar mejoras a los sistemas de gestión, con el objetivo de:

Dar un servicio de respuesta de páginas web más rápido

- Dar un servicio de alta de webs y soporte a las incidencias más rápido y barato
- Tener un mejor gobierno de todos los recursos gestionados
- Mejorar la comunicación de los equipos técnicos
- Facilitar la portabilidad de las webs entre diferentes infraestructuras
- Automatizar tareas habituales
- Racionalizar el uso de la infraestructura aprovechando más los recursos en condiciones normal evitando tener recursos desocupados.
- Incrementar la escalabilidad de las webs haciendo que sean resistentes a picos.
- Redundar o desplazar los puntos únicos de fallo para facilitar mantenimientos y mejorar la disponibilidad.
- Incrementar la seguridad del sistema al mejorar las configuraciones de las aplicaciones y tener menor número de puntos a controlar, de modo que sea fácil aplicar y desarrollar nuevas políticas de seguridad de manera segura y ágil.
- Incrementar la mantenibilidad del sistema estandarizando aún más la forma de las aplicaciones.
- Incrementar la automatización en el despliegue de configuraciones.

Evaluación de nuevas necesidades

Son las tareas referidas a la dotación de asesoría y conocimiento técnico específico al petitionario, configuración en la conceptualización de nuevas páginas, evolución de las actuales o nuevos sitios web, tanto desde un punto de vista funcional como desde la perspectiva de marketing, contenidos, SEO o UX, incluyendo:

- Respecto a sistemas existentes:
 - Enfoque de las posibles soluciones a nuevas necesidades: identificar y desarrollar la solución técnica y funcional para dar respuesta a una petición de mejora.
 - Análisis de procesos: análisis del proceso actual previo a la realización de un cambio en las aplicaciones.
 - Estimación de costes de implementación de las soluciones a nuevas necesidades: establecer y valorar en duración, esfuerzo y perfiles necesarios las tareas básicas para el desarrollo de un nuevo mantenimiento.
 - Acompañamiento en la reingeniería y/o la evolución conceptual.

- Respeto a nuevas necesidades:
 - Conceptualización de nuevas necesidades: identificar y desarrollar la solución técnica y funcional para dar respuesta a una nueva necesidad
 - Análisis de procesos: análisis de los procesos de negocio sobre los que se requiere realizar una nueva necesidad
 - Estimación de costes de implementación de las soluciones a nuevas necesidades: establecer y valorar en duración, esfuerzo y perfiles necesarios las tareas básicas para el desarrollo de una nueva necesidad
 - Acompañamiento en la concepción de la solución de la nueva necesidad desde una perspectiva de marketing, contenidos, SEO y UX.
 - Construcción: desarrollo o implementación, implantación o publicación, y estabilización.

Mejoras funcionales y parametrización

Estas tareas refieren habitualmente a esta tipología de actividades:

- Configuración de las herramientas de gestión de la plataforma (monitorización, estadísticas, buscador vulnerabilidades)
- Mejora de la nomenclatura de nombres, tags y jerarquías, y aplicar los cambios a los sistemas
- Parametrización de los paneles de administración
- Parametrización de informes de extracción de información de estado de los sistemas

Por otra parte, con el objetivo de reducción posibles incidencias recurrentes que se produzcan en los sistemas, se incluyen al alcance del contrato tareas de mantenimiento preventivo y perfectivo que deben permitir al contratista la reducción de incidencias recurrentes:

- **Mantenimiento preventivo:** Modifican las aplicaciones para mejorar sus propiedades y facilitar el mantenimiento futuro de las mismas.
- **Mantenimiento perfectivo:** Mejoran el software de las aplicaciones en cuestiones como rendimiento, flexibilidad, reusabilidad, etc. El objetivo de estas mejoras es reducir el volumen de incidencias, mejorar el rendimiento y facilitar el uso y las integraciones con otros sistemas.

3.4.2. Ciclo de vida de una solicitud de mantenimiento recurrente

Todos los mantenimientos atendidos por este servicio en el transcurso del desarrollo del contrato deberán cumplir el siguiente ciclo de vida:

- 1) MWCcapital comunica al contratista el mantenimiento recurrente a realizar y la fecha de necesidad.
- 2) El contratista crea la tarjeta de servicio en el tablero Kanban general.
- 3) El contratista realiza un análisis técnico previo de la necesidad y una evaluación previa de los esfuerzos necesarios para atenderla, detallando en un único documento de trabajo:
 - i. Análisis técnico
 - ii. La planificación y la estimación de esfuerzo (horas) y consumo correspondiente del importe de adjudicación del contrato en € y en porcentaje del total.
 - iii. La metodología que seguirá para el desarrollo y la gestión particular de este mantenimiento recurrente que el contratista considere, adicional en el tablero Kanban particular e individual de este mantenimiento.
 - iv. Las entregas parciales/finales.
- 4) MWCcapital analizará la valoración y el plan del mantenimiento recurrente presentado:

- a) En caso de estar de acuerdo dará aprobación al inicio de los trabajos con las condiciones de ejecución y planificación propuesta por el contratista. Esta aprobación requiere el visto bueno del usuario que ha realizado la solicitud y el responsable TI de MWCcapital o su delegado. El responsable TI de MWCcapital y su posible delegado o delegados deberán quedar definidos en la puesta en marcha del contrato y podrán variar a lo largo de la vida del contrato.
 - b) En caso de identificar alguna necesidad de aclaración, se iterará con el contratista hasta resolverlo. En caso de no ser aceptada por MWCcapital, ya sea por valoración o por planificación, el proveedor estará obligado a presentar una nueva valoración/planificación, y estará sujeto a la ANS "Tiempo de Análisis y Planificación" (ver apartado 5 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)).
- 5) El contratista creará para el seguimiento y gestión de las tareas y actividades un tablero Kanban individual por cada solicitud aprobada por MWCcapital e iniciará la ejecución de la solicitud según la planificación aprobada.
- 6) El contratista realizará las actividades o tareas del mantenimiento. En caso de que se detecten desviaciones sobre la planificación o la estimación de esfuerzo independientemente de la causa (causas endógenas, exógenas, modificación de requisitos etc.), habrá que hacer las modificaciones correspondientes a esta planificación haciendo una nueva iteración del ciclo y, en caso de que la estimación de esfuerzo o la planificación supere en un 10% a la inicial, será obligatorio crear un nuevo mantenimiento que sustituirá al actual o será uno complementario al actual.
- 7) El contratista recogerá la aceptación explícita de MWCcapital al mantenimiento realizado en forma, tiempo y coste.

En el caso de valoraciones de recurrentes que no se realicen, el esfuerzo dedicado no se facturará.

4) GESTIÓN DEL CONTRATO

La gestión del servicio tiene como objetivo el aseguramiento de la calidad y la seguridad, la documentación, el gobierno y, en general, el correcto desarrollo del contrato.

Las tareas incluyen:

- Planificación, seguimiento i control del servicio.
- Coordinación incidencias y problemas.
- Informes.
- Indicadores del Servicio.
- Gestión de riesgos.

Es responsabilidad del contratista controlar mensualmente el nivel de esfuerzo incurrido y emitir el informe "Aviso de puntas de servicio " al responsable del contrato o la persona que determine indicado en la cláusula 4.3 *Informes* del PPT.

4.1. Planificación, seguimiento y control del servicio

Se incluyen las actividades de control, coordinación y seguimiento de todos los servicios de contrato incluidos al alcance:

- Interlocución única con el responsable del servicio por parte de MWCcapital.
- Gestión y asignación de recursos.
- Resolución de problemas.
- Control y seguimiento:
 - Control del servicio.
 - Medida y Evaluación de la calidad de los desarrollos en base a los ANS del contrato.
 - El contratista generará informes que permitan a MWCcapital el seguimiento de la actividad de los servicios y definir estrategias de mejora.

4.2. Gestión del cambio

El contratista será responsable, bajo las indicaciones que proporcione MWCcapital, de aplicar las directrices y demandas de acciones de comunicación, incluyendo la definición de colectivos implicados, canales de comunicación disponibles, facilitadores de las acciones de comunicación, resultados e impacto esperado de cada una de las acciones de comunicación, con el objetivo de mantener informado al colectivo de usuarios afectado de los principales cambios y mantenimientos que se realicen.

Será responsabilidad del contratista facilitar toda la información relevante de los servicios del contrato, facilitando la información y el conocimiento de su estado a los interlocutores correspondientes de MWCcapital.

Se definirán las actuaciones concretas de cada ámbito y diferentes canales mediante el trabajo con los equipos de los diferentes programas y departamentos afectados según el alcance organizativo.

4.3. Informes

El contratista será el encargado de la preparación y presentación de la documentación requerida en los diferentes comités estipulados la cláusula 4.4 *Modelo de gobierno* del PPT. La información suministrada a MWCcapital deberá ser en formato bifamiliar y deberá incluir toda la información de referencia que ha permitido su elaboración.

Los informes de seguimiento deberán presentarse en los Comités de Seguimiento y de Dirección tal y como se estipula en la cláusula 4.4 *Modelo de gobierno*.

A continuación, se detalla el contenido mínimo de los diferentes informes:

- a) Informe de dirección para el Comité de Dirección. Informe descriptivo de la ejecución del servicio durante el periodo:
 - Visión global
 - Estado actual de los indicadores de servicio - Cuadro de mando. Situación facturación de contrato
 - Estado de los ANS y descuentos factura
 - Propuestas de mejora

- b) Informe de seguimiento operativo para el Comité de Seguimiento general o extraordinarios. MWCcapital podrá convocar comités de seguimiento extraordinarios y específicos por departamento o programa de MWCcapital.
 - Seguimiento servicio:
 - Hitos a destacar y actuaciones realizadas
 - Seguimiento de los mantenimientos

 - Acuerdos de Nivel de Servicio:
 - Estado actual de los indicadores de los servicios - Cuadro de mando
 - Estado de cumplimiento de los ANS

- c) Aviso de puntas de servicio: Es responsabilidad del contratista controlar mensualmente el nivel de esfuerzo incurrido y emitir un aviso al responsable del contrato o la persona que determine, informando de que se ha llegado al 80% del importe de contrato mensualizado.

4.4. Modelo de gobierno

Por la correcta prestación de los servicios y la consecución del éxito en calidad, plazos y homogeneidad del trabajo a realizar, se establece que el contrato estará gobernado por los siguientes comités:

- Comité de seguimiento
- Comité de dirección
- Comité de crisis

El jefe de proyecto del contratista es el encargado de hacer las convocatorias, con un mínimo de 15 días laborables de antelación, y enviar la documentación necesaria a los participantes como mínimo con 3 días laborables de antelación, y de levantar acta de las reuniones.

El acta de cada comité/reunión deberá ser enviada a MWCcapital antes de 2 días laborables después de su realización.

4.4.1. Comité de seguimiento

Se reunirá con carácter mensual, aunque se podrá convocar también con carácter extraordinario siempre que se considere necesario.

Forman parte:

- Responsable de servicio de MWCcapital
- Responsable departamental o de programa.
- Coordinador del contrato y Jefe de proyecto del contratista

Le corresponden al Comité de seguimiento las funciones de:

- Revisión de las incidencias en curso.
- Facturación y aceptación de los trabajos recurrentes realizados.
- Visto bueno a la emisión de la factura correspondiente a los trabajos realizados.
- Verificación de las pruebas exhaustivas realizadas.
- Resolución de los conflictos que puedan surgir.

- Seguimiento de las necesidades de licencias y productos para la prestación del servicio de cada aplicación.
- Todas aquellas que le atribuya el presente pliego.

Se deberán planificar y realizar los dos Comités de seguimiento mensuales antes de la realización del Comité de dirección.

Le corresponde al responsable de la empresa contratista la preparación de la documentación necesaria para la realización del Comité de seguimiento y levantar acta de los temas y acuerdos de la reunión. Al inicio del contrato se determinará el detalle y contenido de la documentación de seguimiento que incluirá los mínimos detallados en la cláusula 4.3 *Informes*.

4.4.2. Comité de Dirección

Sus funciones son las de supervisar la evolución del contrato y la toma de decisiones que afectan al objetivo y alcance del mismo.

Se reunirá con carácter bimensual, aunque se podrá convocar con carácter extraordinario siempre que se considere necesario.

Forman parte:

- Responsable de servicio de MWCcapital
- Coordinador del contrato del contratista
- Jefe de proyecto del contratista

Le corresponden al Comité de dirección las funciones de:

- Control de la ejecución del contrato.
- Aprobación del pago de la factura correspondiente a los trabajos realizados.
- Resolución de los conflictos que puedan surgir en la ejecución del contrato.
- Aprobar ampliaciones/reducciones de contrato.
- Verificación del desempeño de los ANS y del contrato.
- Comunicación de las faltas y penalizaciones y afectación en la próxima facturación en su caso.
- Otros temas derivados de los comités de seguimiento.

Le corresponde al responsable de la empresa contratista la preparación de la documentación necesaria para la realización del Comité de dirección y levantar acta

de los temas y acuerdos de la reunión. El orden del día del Comité deberá incluir como mínimo los puntos detallados en la cláusula 4.3 *Informes* y, como primer punto, siempre constarán los puntos o acuerdos de la anterior acta del Comité de Dirección.

4.4.3. Comité de Crisis

En caso de que MWCcapital lo considere necesario, se podrá convocar un Comité extraordinario de dirección de crisis. El objetivo de este comité será la puesta en común y solución de una problemática o situación crítica.

La solicitud del Comité la realizará únicamente MWCcapital, quien establecerá los asistentes, la hora y localización de la reunión, así como la agenda y puntos a tratar.

Este comité de Crisis se podrá convocar con una antelación mínima de 4 horas al contratista. El comité de Crisis se irá reuniendo con la periodicidad que establezca MWCcapital mientras dure la contingencia.

Le corresponden al Comité de Crisis las funciones de:

- Analizar el problema o situación y establecer su gravedad
- Definir un plan de contingencia para la resolución inmediata de la situación, y hacer el seguimiento
- Definir un plan de acción, en su caso, para implantar medidas que impiden que el problema o situación vuelva a suceder, y hacer su seguimiento.
- Designar a los responsables de la ejecución de las acciones definidas
- Designar a los responsables encargados de hacer una investigación del suceso, y hacer el seguimiento

Le corresponde al responsable de la empresa contratista la preparación de la documentación necesaria para la realización del comité de crisis y levantar acta de los temas y acuerdos de la reunión.

5) RECEPCIÓN DEL SERVICIO

A partir del inicio del contrato y durante la duración estipulada para la transición (30 días naturales), se hará la transferencia de conocimiento de todos los servicios que están dentro del alcance, mediante sesiones planificadas entre MWCcapital y el nuevo contratista y, en su caso y en función del sitio web, el actual proveedor.

Durante este periodo, la responsabilidad de la ejecución de los servicios del contrato, si procede, será del contratista saliente, a quien se le exigirá el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio de su contrato durante este tiempo.

El nuevo contratista deberá asegurar el equipo necesario para realizar la recepción del servicio. Se estima que, para realizar el proceso de recepción, será necesaria una dedicación un 2% de las horas de los servicios objeto del contrato.

A efectos de prestar el servicio y su coste, la recepción del servicio se establecerá como el primer mantenimiento del contrato. El importe total para realizar la recepción del servicio se calculará en función de los servicios de aplicación web detallados en el **Anexo I: Servicios web actuales**, de los que deba recibir transferencia de conocimientos el contratista. Así, el importe de transición calculado para cada servicio de aplicación formará parte del importe total del servicio de transición, siempre que el contratista no sea el actual prestador del servicio de aplicación, ya que, en este caso, no requeriría transición ni transferencia de conocimientos.

La facturación del servicio de transición se realizará al final de dicho periodo. Se realizará en una única factura como coste fijo una vez finalizada la transición de todos los servicios de aplicación web del contrato y cuando el contratista ya sea el responsable del mantenimiento de todos los servicios.

Es responsabilidad del contratista, una vez finalizado este periodo con las condiciones antes expresadas, la correcta y total ejecución de las tareas previstas en el contrato, con cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos y con las consecuencias previstas en el descuento de las facturas en caso de incumplimiento de los ANS.

5.1. Plan de recepción del Servicio

A efectos ilustrativos, se detallan algunas de las tareas más relevantes a llevar a cabo durante la recepción del servicio:

- Formalizar y organizar el equipo de trabajo dedicado al proyecto
- Transferencia de conocimiento al nuevo contratista
- Recepción de la documentación técnica de la infraestructura
- Recepción de la lista definitiva de webs y la localización de los despliegues
- Recepción de las webs y aplicativos
- Transferencia de conocimiento de la gestión de servicios en curso o previstos en este contrato, mediante sesiones planificadas entre MWCcapital y el contratista.
- Traspaso de la responsabilidad de mantener las webs y la infraestructura
- Inicio de la aplicación de los acuerdos de nivel de servicio

5.2. Devolución del Servicio

La devolución del servicio es la fase de ejecución del servicio durante la que se procede a traspasar la prestación del servicio entre el contratista saliente y el nuevo contratista.

Le corresponde al contratista del presente contrato liderar y asegurar que la devolución del servicio se realiza asegurando la calidad y transparencia del proceso.

La devolución del servicio únicamente se hará efectiva cuando el contratista saliente y el nuevo contratista sean proveedores diferentes. Cuando haya continuidad de proveedor, esta fase no será necesario ejecutarla.

La devolución del servicio por parte del contratista saliente incluye dos fases:

- Prestación en devolución: durante la ejecución del Plan de devolución el contratista saliente debe asegurar la continuidad del servicio con el cumplimiento de los ANS establecidos para cada uno de los servicios y todas las responsabilidades para su correcta ejecución, tal y como se especifica en el presente pliego. El contratista saliente es pleno responsable del servicio.
- Devolución del servicio: el contratista saliente deberá asegurar un correcto traspaso de la información y de los servicios al nuevo contratista.

El contratista saliente deberá elaborar (durante la ejecución del contrato) el Plan de Devolución del Servicio sobre el conjunto de los trabajos previstos en el pliego por si se da el cambio de contratista a la finalización de este contrato o finalización de las posibles prórrogas, en su caso. El contratista deberá presentar una propuesta de modelo organizativo de la devolución de los servicios, incluyendo estimación de la planificación de las transiciones de los diferentes servicios de aplicaciones, así como la propuesta de la organización de los recursos y equipo involucrado.

El Plan de devolución del servicio definitivo deberá ser aprobado por MWCcapital.

El contratista deberá presentar al responsable del contrato de MWCcapital el Plan de Devolución del Servicio como mínimo 6 meses antes de la finalización de la prestación del servicio.

El Plan de devolución del servicio deberá cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos:

- Adecuación a las características del servicio a traspasar. El Plan de devolución definitivo deberá estar personalizado a las necesidades y requisitos del propio servicio.
- Duración: La duración de la ejecución del plan no podrá ser superior a 1 mes.
- Calendario: El plazo de ejecución será de 1 mes antes de la finalización del contrato.
- Equipo necesario para garantizar la devolución del servicio.
- Documentación actualizada sobre las aplicaciones dentro del alcance.
- Estado de las incidencias, problemas o tareas abiertas en el momento de la devolución.
- Planificación de reuniones.
- Planificación y contenido de formaciones al nuevo contratista.
- El traspaso se realizará durante el horario del servicio (ver cláusula 7.2 *Horarios de la prestación de los servicios*) en las oficinas que MWCcapital determine.
- Planificación de recursos incluidos en la devolución del servicio.

6) ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Para la gestión y seguimiento de los servicios prestados para el contratista, se definen una serie de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) que los licitadores pueden complementar y/o mejorar. Estos permiten monitorizar y evaluar la calidad y la gestión de los servicios a través de indicadores que parametrizan el grado de consecución acordado para cada servicio.

Los indicadores tendrán la siguiente estructura en común:

- Descripción: definición del indicador y objeto de medida.
- Cálculo: fórmula para el cálculo del indicador.
- Criticidad/tipo: grado de criticidad para las incidencias o tipos para el recurrente.
- Valor límite: valor mínimo/máximo a partir del cual el indicador cumple con el nivel de servicio acordado. El valor indicado en las tablas será el valor requerido para el contrato.
- Descuento en la factura: Descuento en la facturación de aquel mantenimiento recurrente o correctivo si se incumple la ANS.

Tipos de incidencias	Definición
Críticas	Impacta un número alto de usuarios o es una operativa de negocio crítica. No hay solución alternativa. La incidencia debe ser atendida de forma urgente por cualquier vía con el objetivo de recuperar el servicio en el menor tiempo posible.
Normales	Impacta a un número alto de usuarios, pero la operativa de negocio no es crítica o afecta a un número bajo de usuarios y hay una solución de contingencia aceptable. Las tareas asociadas a la operativa de negocio se pueden continuar desarrollando. La incidencia debe ser atendida de forma ágil con el objetivo de recuperar el servicio normal en un tiempo razonable.

Los tiempos son acumulados, es decir el tiempo de análisis y el tiempo de resolución se calcula desde el inicio de solicitud.

	Críticidad/Tipos			
	Recurrente		Correctivo	
	Consultas	Perfectivo, adaptativo, evolutivo, preventivo	Nomales	Críticas
Tiempo de Contacto	<= 1 días	<= 1 días	<= 4h	<= 2h
Tiempo de análisis y planificación	N/A	<= 3 esto	<= 16h	<= 4h
Tiempo de Resolución	<= 2 días	<= Planificado	<= 24h	<= 8h
Alcance horario	10x5*	10x5*	10x5*	10x5*
Volumen de incidencias reabiertas			<= 4	<= 3

*Ver apartado 7.2 Horarios de prestación de los servicios

Los descuentos en factura se acumularán por incumplimiento de ANS. Así, por ejemplo, en un correctivo normal, un incumplimiento del tiempo de contacto de 1 hora (100€) se sumaría a un incumplimiento en el mismo mantenimiento del tiempo de resolución de 1 hora (100€), resultando un descuento en el abono aplicable a la factura en 200€.

Indicador	Descripción	Cálculo	Criticidad incidencia	Descuento factura
Tiempo de contacto	Tiempo que ha transcurrido entre la solicitud y la respuesta de recepción por parte del contratista.	<i>Timestamp</i> de la respuesta de recepción – <i>Timestamp</i> de la solicitud	Correctivo normal	50€ x hora excedida
			Correctivo crítica	100€ x hora excedida
			Recurrente	100€ por día excedido
Tiempo de análisis y planificación	Tiempo que ha transcurrido entre la comunicación de una solicitud y la planificación de la resolución	<i>Timestamp</i> de la entrega del análisis y planificación – <i>Timestamp</i> de la solicitud	Correctivo normal	50€ x hora excedida
			Correctivo crítica	100€ x hora excedida
			Recurrente	100€ por día excedido
Tiempo de Resolución	Tiempo que ha transcurrido entre la comunicación de una solicitud y la resolución efectiva	<i>Timestamp</i> de la resolución efectiva – <i>Timestamp</i> de la solicitud	Correctivo normal	50€ x hora excedida
			Correctivo crítica	200€ x hora excedida
			Recurrente	100€ por día excedido
Volumen de incidencias reabiertas	Número de incidencias reabiertas por incorrecta resolución	Número de incidencias reabiertas es mensualmente	Correctivo	200€ por incidencia reabierta que exceda la ANS de 3 incidencias reabiertas o las que queden establecidas en la oferta del licitador

El cumplimiento de los ANS será revisado de manera bimensual. En el comité de dirección se deberá realizar una presentación del estado de cumplimiento de los ANS y posibles desviaciones que se hayan dado.

7) MEDIOS PERSONALES

El contratista deberá poner a disposición de MWCcapital los medios personales adscritos al contrato destinados a la ejecución del servicio durante el periodo de

vigencia del mismo que, como mínimo, deberá estar formado por los siguientes perfiles con los siguientes requisitos mínimos obligatorios:

- Un (1) Coordinador del contrato y Jefe de proyecto: Ejercerá las funciones de gestión del proyecto y de los recursos humanos asignados, velará por la calidad del servicio, convocará a los comités, realizará las tareas de interlocución principal con MW capital y deberá estar disponible durante toda la duración del contrato. Como mínimo, su experiencia profesional y conocimientos requeridos serán:
 - Cinco (5) años de experiencia profesional en proyectos tecnológico;
 - Cuatro (4) años de experiencia profesional en proyectos del ámbito TIC Web;
 - Cuatro (4) años de experiencia profesional como Responsable de Contrato en el sector público o sector privado;
 - Deberá disponer de un sistema de aplicación de metodologías ágiles que pueda acreditar mediante un certificado Scrum o Kaban en la gestión de proyectos (SMC, PSM, CSPO, KMP o equivalente).

- Un (1) Arquitecto principal: Se encargará del Diseño de la infraestructura, implementación de la automatización, directrices tecnológicas, rendimiento, solidez, escalabilidad de la plataforma y de la participación en DevOps. Como mínimo, su experiencia profesional y conocimientos requeridos serán:
 - Cinco (5) años de experiencia profesional en proyectos tecnológico;
 - Participación en cinco (5) proyectos de administración de aplicativos LAMP (Linux, Apache, MySQL/MariaDB, PHP);
 - Disponer de al menos nueve (9) conocimientos enumerados a continuación:
 - Cloud público: Plesk y Azure.
 - Gestión de contenedores: Docker o Kubernetes
 - Infraestructura como Código: SALTstack o Packer o Terraform u Opsworks
 - Hubspot Marketing Hub Professional
 - Servidores Web: Nginx, Apache, PHP FPM,
 - Sistemas de memoria caché http: Varnish o CDNs – Akamai o Cloudflare,
 - Sistemas de memoria cae: Redis o Memcache
 - Lenguajes / frameworks desarrollo: PHP y Bash
 - Bases de Datos: MySQL/MariaDB el MariaDB, Postgresql
 - Sistema operativo: Linux (CentOS o Debian o Ubuntu)

- Gestión de versiones: GIT o GitLab
 - Monitorización: Nagios o Checkmk o Telegraf o Influx o Grafana o Cloudwatch
 - Conocimiento de protocolos de red: HTTP, TLS, TCP/IP y DNS, HTTPS+SSL.
- Un (1) Analista Programador PHP/Python/Integración de servicios: Se encargará de realizar el mantenimiento de los aplicativos webs, incidencias de seguridad, conflictos de configuración en cuanto a la plataforma, aplicación de cambios masivos en todas las webs gestionadas en el contrato (ej: conversión de http a https; inclusión de Cloudflare para acelerar el rendimiento, subidas de versión ante la publicación de vulnerabilidades graves) y participación en DevOps. Como mínimo, su experiencia profesional y conocimientos requeridos serán:
 - Tres (3) años de experiencia profesional;
 - Experiencia en al menos tres (3) proyectos de administración de aplicaciones LAMP (Linux, Apache, MySQL/MariaDB y PHP);
 - Experiencia en dos (2) proyectos en Laravel (framework PHP);
 - Experiencia en dos (2) proyectos en Python;
 - Experiencia en mantenimiento de seguridad en Wordpress;
 - Experiencia en un (1) proyecto en Private Apps de Hubspot Marketing Hub Professional.
 - Experiencia en dos (2) proyectos de integración con plataformas de ticketing y venta de entradas para eventos.
 - Orientado a la gestión de Movilidad (Mobile First).
- Otros especialistas en SEO/SEM, UX, Analítica y métricas, RRSS o Inbound Marketing:
 - Experiencia en dos (2) proyectos Hubspot de mínimo 70K "Marketing Contacts";
 - SEO/SEM: Especialista en posicionamiento en buscadores y en anuncio en buscadores con una experiencia mínima de tres (3) años;
 - Analítica y métricas: Especialista en analítica y métricas para sitios web y realización de informes que incluya los resultados cuantitativos y cualitativos para la extracción de aprendizajes e identificación de mejoras, creación de cuadros (dashboards) de indicadores digitales con Google Analytics y Google Data Studio y experiencia mínima de tres (3) años;
 - UX: Especialista en experiencia de usuario, maquetación y diseño gráfico con una experiencia profesional mínima de cinco (5) años;

- RRSS: Especialista en RRSS que incluya como mínimo LinkedIn, Twitter, Facebook y Instagram con una experiencia profesional mínima de tres (3) años;
- Inbound Marketing: Soporte a la redacción de mensajes, estructura de webs y formularios y definición de journeys de captación y de fidelización para canales de captación de registros independientes de los medios de pago, con conocimientos de usuario avanzado como mínimo de las plataformas Hubspot Marketing Hub Professional, Mailchimp, WordPress y una experiencia profesional de tres (3) años.

El contratista designará un interlocutor único que estará en contacto permanente con MWCcapital y que se responsabilizará de la comunicación y de la correcta prestación del servicio.

Sustitución de medios personales

Los medios personales adscritos al contrato que se incorporarán para la ejecución de los trabajos tras su formalización deberán estar formados por componentes relacionados en la oferta presentada por el contratista.

Se autorizarán cambios puntuales en la composición de los medios personales presentados por el contratista si así lo solicita mediante justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, acompañada de la presentación de posibles candidatos/as con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.

MWCcapital valorará la idoneidad de los perfiles de los medios personales asignados para llevar a cabo las funciones específicas de cada cargo, su productividad y la calidad de los trabajos de estas personas, siendo potestad suya el solicitar, en cualquier momento, el cambio de cualquiera de los componentes, previa motivación y notificación al contratista.

En cualquiera de las dos situaciones, el perfil de los medios personales internos deberá ser sustituido en menos de cinco (5) días laborables y se considerará que el nuevo perfil necesitará ocho (8) horas para integrarse en el momento del proceso que se está trabajando.

8) CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

8.1. Lugar de prestación del contrato

El equipo humano aportado por el contratista llevará a cabo las tareas para la prestación de los servicios en sus oficinas propias, sin perjuicio que pudieren ser requeridos en las oficinas de MWCcapital.

En las ocasiones que lo requieran, se podrá solicitar el desplazamiento a las oficinas de MWCcapital para la prestación del servicio que sea necesario, siendo obligación del contratista la aportación de las herramientas que sean necesarias para la prestación de este.

Las reuniones se realizarán en las oficinas del MWCcapital o telemáticamente por videoconferencia siempre que MWCcapital así lo solicite.

8.2. Horarios de la prestación de los servicios

El horario de prestación de los servicios de mantenimiento correctivo y recurrente es el siguiente:

- Horario laboral de MWCcapital: 10x5 (días laborales en la ciudad de Barcelona, de lunes a viernes de 8 h a 18 h)

Excepcionalmente, y con aviso previo de 24 horas, se podrá requerir la ejecución de determinados servicios fuera del horario estipulado (emergencias, desarrollos urgentes, incidencias críticas, etc.) sin que la prestación de los mismos suponga un coste excepcional por MWCcapital respecto al precio/hora habitual.

Si el contratista ha presentado una mejora en el horario de prestación de los servicios de mantenimiento del tipo correctivo-críticas, los ANS se computarán en base a este horario extendido.

8.3. Garantía

8.3.1. Mantenimiento correctivo

Las acciones de mantenimiento correctivo que resulten como causa de una acción previa realizada por el propio contratista en el desarrollo de cualquiera de los servicios definidos en el presente pliego de prescripciones técnicas, se tratarán como actividades sujetas a garantía de 12 meses, de manera que, a pesar de tener

que registrarse para el seguimiento, no se podrán contabilizar como mantenimiento facturable.

Sin embargo, las actuaciones sujetas a garantía deberán ser incorporadas como información del estado de los servicios en los comités de seguimiento indicando su periodo de finalización por servicio y estarán sujetas a los ANS (ver apartado 5 *Acuerdos de nivel de servicios - ANS*).

En el caso de la realización de tareas de mantenimiento que tengan como origen un desarrollo realizado por otro proveedor, el periodo de garantía no aplica.

8.3.2. Mantenimiento recurrente

Las tareas relacionadas con el servicio de mantenimiento identificados tendrán una garantía de 12 meses desde su puesta a producción a disposición de los usuarios. Esta gestión se llevará individualmente para cada mantenimiento.

Las acciones de mantenimiento correctivo que resulten como causa de una acción previa realizada por el propio contratista en el desarrollo de cualquiera de los servicios definidos en el presente pliego de prescripciones técnicas, se tratarán como actividades sujetas a garantía, de manera que, a pesar de tener que registrarse para el seguimiento, no se podrán contabilizar como esfuerzo sujeto de facturación. Durante el periodo de garantía el contratista se compromete a resolver todas las incidencias o defectos detectados en los desarrollos entregados que le sean imputables a él por acción o por omisión, sin ningún tipo de coste por MWCcapital.

El periodo de garantía deberá ejecutarse en los términos estipulados en el presente punto, aunque el contratista no continúe con la prestación del servicio.

8.4. Idioma

Obligatoriamente el contratista desarrollará los sistemas e interfaces de usuario externas en catalán, castellano e inglés.

En cuanto a la documentación de gestión y documentación técnica requerida y entregada durante la ejecución del contrato el idioma será el catalán o el castellano, indistintamente.

9) CONDICIONES GENERALES DE EJECUCIÓN

9.1. Entorno tecnológico

Los desarrollos sobre el sitio Web se llevarán a cabo conforme a los estándares establecidos por el W3C (World Wide Web Consortium):

- Tecnologías de base: se utilizarán los estándares XHTML 1.0 y HTML5 para el marcate de contenido y CSS 3 y SASS para el diseño visual.
- Accesibilidad: La página Web respetará las pautas de Accesibilidad de Contenidos Web 2.0 (WCAG 2.0).

9.2. Seguridad

Cuando por el objeto del contrato sea de aplicación los controles de seguridad, se tendrá especial cuidado de prever que los productos finales cumplan lo establecido en el Real Decreto 3/2010 de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el Ámbito de la Administración Electrónica.

Las empresas licitadoras se obligan a velar por el cumplimiento de la legislación vigente aplicable al objeto del contrato y especialmente con respecto a la protección de datos de carácter personal (GDPR) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Datos de Carácter Personal y Garantía de los Derechos Digitales.

9.3. Cláusula de propiedad intelectual

La propiedad intelectual de los trabajos realizados al amparo de este contrato pertenece a MWCcapital de forma exclusiva. Los productos o subproductos derivados no podrán ser utilizados sin la debida autorización previa.

El acceso a información y/o productos protegidos por la propiedad intelectual, propiedad de MWCcapital, necesarios para el desarrollo del producto o servicio contratado no presupone en ningún caso la cesión de esta.

La empresa contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de los productos derivados de este pliego corresponden única y exclusivamente a MWCcapital. En consonancia, el contratado cede, con carácter de exclusividad, la totalidad de los derechos de explotación de los trabajos objeto de este pliego, incluidos los derechos de comunicación pública, reproducción, transformación o modificación y cualquier otro derecho susceptible de cesión en exclusiva, de acuerdo con la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.

9.4. Confidencialidad

La empresa contratista se obliga a no difundir y guardar el más absoluto secreto de toda la información a la que tenga acceso en cumplimiento del presente contrato y a su suministro exclusivamente a personal autorizado por la MWCcapital.

El contratista queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer como consecuencia de la participación en la presente licitación, o, con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente a datos de carácter personal, que no podrán ser utilizadas como finalidad distinta a las que la información tiene designada.

Cuando el objeto del contrato sea la construcción y/o mantenimiento de Sistemas de Información y/o Infraestructuras Tecnológicas, el deber de secreto incluye los componentes tecnológicos y medidas de seguridad técnicas implantadas en los mismos.

La empresa contratista será responsable de las violaciones del deber de secreto que se puedan producir por parte de personal a su cargo. Asimismo, se obliga a aplicar las medidas necesarias para garantizar la eficacia de los principios de mínimo privilegio y necesidad de conocer, por parte de personal participante en el desarrollo del contrato.

Una vez finalizado el presente contrato, la empresa contratista se compromete a destruir con las garantías de seguridad suficientes o devolver toda la información facilitada por MWCcapital, así como cualquier otro producto obtenido como resultado de este contrato.

9.5. Personal externo

El Jefe de contrato de la empresa contratista llevará a cabo de forma correcta la gestión de personal y los aspectos relacionados con la seguridad de la información.

La empresa contratista está obligada a implantar los mecanismos y controles necesarios para garantizar la confidencialidad, privacidad, integridad y continuidad de la información de MWCcapital, y de darlos a conocer a su personal.

El Jefe de contrato de la empresa contratista, antes del inicio de la prestación del servicio objeto del contrato, deberá notificar a su personal cualquier obligación a que la empresa esté sometida por contrato, formar a su personal en la política e instrucciones de MWCcapital que les sea de aplicación, y hacer firmar a su personal un documento de aceptación de las obligaciones relativas a la seguridad de la

información y protección de datos de carácter personal de MWCcapital. La empresa contratista deberá mantener disponible en todo momento la información o trabajos resultantes del objeto del contrato, con el fin de comprobar el cumplimiento de las medidas y controles que prevé este apartado.

El Jefe de contrato de la empresa contratista deberá mantener actualizada, y en todo momento disponible, una lista de las personas adscritas a la ejecución del contrato donde se indicará la fecha en que recibieron la formación en política e instrucciones del MWCcapital, así como el documento de aceptación de las obligaciones relativas a la seguridad de la información.

El documento de aceptación de las obligaciones firmado por las personas adscritas a la ejecución de este contrato será entregado al Jefe de contrato de la MWCcapital, antes de ser dados los permisos para acceder a los Sistemas de Información de la MWCcapital o bien antes de ser facilitada la información para el correcto cumplimiento del servicio contratado, y quedará en poder de la empresa contratista, que deberá presentarse cuando sean requeridos por MWCcapital.

Barcelona, a 7 de mayo de 2025



Eduard Martín
Chief Innovation Officer
Fundació Barcelona Mobile World Capital Foundation

ANEXO I: SERVICIOS WEB ACTUALES

LAMP PLESK (WordPress)

Tipología	# dominios	Consumo recursos	WAF + Proxy	Alta disponibilidad	Alto rendimiento
Multisite WP Producción	3	Bajo-Medio	3	Sí	Sí (3 meses/anual)
Multisite WP Producción	2	Bajo	2	No	No
Multisite WP Pre Producción	2	n/a		n/a	n/a
WP alone Producción	1	Bajo		Sí	Sí (3 meses/anual)
WP alone Producción	19	Muy Bajo	9	No	No
WP alone Pre Producción	1	n/a		n/a	n/a
Redirect	7	n/a		n/a	n/a
APPs privadas	3	Muy Bajo		No	No

AZURE

- Frontend Windows PHP (App Service) + Laravel + Backend Windows SQL Server
- Máquina Virtual Estándar B2s + PHP + Laravel + MySQL/MariaDB

Tipología	# dominios	Consumo recursos	Alta disponibilidad	Alto rendimiento
APPs privadas Producción	5	Bajo	No	No
Pre Producción	2	n/a	n/a	n/a